

SCI 6124 – GESTION DES SERVICES EN BIBLIOTHÈQUE – HIVER 2018 PLAN DE COURS

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information - Université de Montréal
Maîtrise en sciences de l'information

PROFESSEURE ADJOINTE

Marie D. Martel

Bureau : C-2036 Courriel*: marie.martel.1@umontreal.ca

Disponibilité : Jeudi de 13h à 14h ou sur rendez-vous.

Les cours se donnent le **jeudi, de 8 h 30 à 11 h 30, à la salle B-4250 du Pavillon Jean-Brillant.**

* Par courriel, prière d'inscrire votre objet comme ceci : Ex. : [SCI6124] Votre nom de famille - Objet de votre courriel.

DESCRIPTION OFFICIELLE DU COURS SCI6124

Organisation, fonctionnement et gestion des différents types de bibliothèques. Services techniques et publics. Interaction bibliothèque-clients. Évaluation. Construction et aménagement. Sécurité. Avenir des bibliothèques. (3 crédits)

Préalables : SCI6051, SCI6058

OBJECTIF GÉNÉRAL

Le cours vise à donner aux étudiant.e.s qui souhaitent faire une carrière dans une bibliothèque les connaissances générales, techniques et méthodologiques nécessaires 1) pour comprendre l'organisation et le fonctionnement des services dans un contexte de complexité; et 2) pour planifier la conception, la gestion, la promotion et l'évaluation d'un service à l'aide de méthodes basées sur l'expérience-usager.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

À la fin du cours les étudiant.e.s devront être en mesure :

- de comprendre les pratiques et le fonctionnement des principaux services des bibliothèques;
- de connaître les défis et d'appréhender la complexité des enjeux de la gestion des bibliothèques du 21^e siècle (gestion classique et gestion innovante);
- d'apprécier la portée des politiques, des procédures et des règlements liés au fonctionnement de ces services;
- de produire une analyse situationnelle de l'écosystème d'une bibliothèque;
- d'utiliser des méthodes de conception basées sur l'expérience-usager (CBEU, UX, design de services, design thinking) en vue de planifier la stratégie, les politiques de même que la programmation des services et des espaces;
- d'évaluer l'adéquation entre la mission d'une bibliothèque, les besoins de la communauté et les services offerts en termes d'expérience-usager.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Le cours reposera sur des exposés interactifs, des conférences de professionnel.le.s, des lectures, des visites, des projets faisant appel à des méthodes de conception basée sur l'expérience-usager (CBEU), ainsi que de présentations par les étudiant.e.s. L'approche pédagogique inclura des éléments théoriques et pratiques à acquérir par des lectures préparatoires, des travaux qui prendront la forme d'analyses et des démarches de terrain dans le cadre de projets de CBEU. Plus précisément le cours comportera deux parties : une première partie au cours de laquelle les contenus théoriques seront présentés et une seconde partie où le projet de CBEU sera conduit en intégrant des notions théoriques et des outils méthodologiques en contexte.

	Thèmes, lectures préparatoires, conférences, activités et atelier (projet)	Dates de remise des travaux pratiques
<p>Cours 01 11 janvier</p>	<p>Présentation du plan de cours, des travaux, des modes d'évaluation et des problématiques à l'étude. Introduction : Bibliothèques au 21e siècle. Conception basée sur l'expérience-usager et innovation.</p> <p>Présentation sommaire du TP3 : Travail écrit (rapport) et présentation orale - Projet de design thinking en bibliothèque (50 % de la note finale / travail et présentation orale de l'équipe) (équipe de 5 personnes).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gabarit du TP3 remis le 1er mars. • Présentation lors de l'atelier de codesign la semaine du 2 avril. • Remise de la présentation et du rapport le 20 avril. <p>Visionnement : Design and Thinking : http://newflux.fr/2017/02/18/design-and-thinking-un-documentaire-complet-sur-le-design-thinking/</p> <p>Lectures recommandées : Peet, Lisa. (septembre 2016). "The Future of Futures" dans le numéro spécial, "Designing the Future". <i>Library Journal</i>. En ligne : http://lj.libraryjournal.com/2016/09/future-of-libraries/the-future-of-futures-designing-the-future/#</p> <p>Schmidt, Aaron et Etches, Amanda. (2016). <i>Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs</i>. Trad. de Nathalie Clot. Villeurbanne : Presses de l'enssib. En ligne : http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf . Chapitre 1. Introduction : pp. 1-33.</p> <p>Abonnement à L'hebdomadaire des milieux documentaires : http://hebdodesmilieuxdoc.banq.qc.ca/ Abonnement à l'infolettre des services aux milieux documentaires : http://www.banq.qc.ca/formulaires/infolettre-dsmd/abonnement.htm</p> <p>Recommandation : Le Bouillon des bibliobsédés : http://www.bouillon-des-bibliobsedes.fr/</p>	
<p>Cours 02 18 janvier</p>	<p>Le design de l'expérience-utilisateur (UX). Analyser les usages. La bibliothèque comme lieu.</p> <p>Présentation du TP1 : Vidéo de 2 minutes sur la bibliothèque du 21e siècle. (20 % travail et vidéo de l'équipe)(équipe de 3-4 personnes). À remettre le 22 février.</p> <p>Lectures préparatoires : Schmidt, Aaron et Etches, Amanda. (2016). <i>Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs</i>. Trad. de Nathalie Clot. Villeurbanne : Presses de l'enssib. http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf Chapitre 2 et 3 : pp. 34-69.</p> <p>Consulter : (2016). A Special Section of the Designing the Future Issue. <i>Library Journal</i>. https://s3.amazonaws.com/WebVault/LJ/LJ_DesigningTheFuture_TrendWatch.pdf</p> <p>Invitée : Pascale Félizat-Chartier, directrice générale de la Corporation des bibliothécaires</p>	

<p>Cours 03 25 janvier</p>	<p>Le design de l'expérience-utilisateur (UX). Les espaces d'accueil. Règlements et services au public.</p> <p>Présentation du TP2 (2 parties) : UX en bibliothèque. Partie 1 : Évaluation de services et CUTI en bibliothèque. Partie 2 : Évaluation de services et CUTI de la présence en ligne. 30% de la note finale. (équipe de 3-4).</p> <p>Lectures préparatoires : Schmidt, Aaron et Etches, Amanda. (2016). <i>Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs</i>. Trad. de Nathalie Clot. Villeurbanne : Presses de l'enssib. http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf Chapitre 4 et 5 : pp. 70-125.</p> <p>Invitée : Présentation de Julie Ouellette, responsable du service à la clientèle à la BLSH. (À confirmer)</p>	
<p>Cours 04 1 février</p>	<p>Pas de cours en classe. Le design de l'expérience-utilisateur (UX). La présence en ligne. Atelier libre en équipe pour les TP 1 et 2.</p> <p>Lectures préparatoires : Schmidt, Aaron et Etches, Amanda. (2016). <i>Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs</i>. Trad. de Nathalie Clot. Villeurbanne : Presses de l'enssib. http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf Chapitre 6 et 7 : pp. 126-201.</p>	
<p>Cours 05 8 février</p>	<p>Le design de l'expérience-utilisateur (UX). Signalétique et orientation. La bibliothèque comme outil de travail. Conclusion.</p> <p>Lectures préparatoires : Schmidt, Aaron et Etches, Amanda. (2016). <i>Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs</i>. Trad. de Nathalie Clot. Villeurbanne : Presses de l'enssib. http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf Chapitre 8 et 9: Conclusion : pp. 202-246.</p> <p>Invité : Présentation de Jean-François Cusson, Bibliopresto. (À confirmer)</p>	<p>Remise du TP1</p>
<p>Cours 06 15 février</p>	<p>Design thinking en bibliothèque. Inspiration. Définition de la problématique.</p> <p>Visionnement : Conférence TED de Tim Brown : https://www.ted.com/talks/tim_brown_urges_designers_to_think_big?language=fr</p> <p>Lectures préparatoires : IDEO. (2016). Design Thinking en bibliothèque en un clin d'oeil. http://lrf-blog.com/design/</p> <p>IDEO. (2016). "Le guide méthodologique". <i>Design Thinking en bibliothèque</i>. Trad. par Nicolas Beudon. En ligne : http://lrf-blog.com/design/ Chapitre 1. Pp. 1-48.</p> <p>Invitée : Présentation de Julie Trépanier, responsable de l'espace jeunes à la Grande Bibliothèque. (À confirmer).</p>	
<p>Cours 07 22 février</p>	<p>Design thinking en bibliothèque. Idéation.</p> <p>Lectures préparatoires : IDEO. (2016). "Le guide méthodologique". <i>Design Thinking en bibliothèque</i>. Trad. par Nicolas Beudon. En ligne : http://lrf-blog.com/design/ Chapitre 2. Pp. 49-78.</p> <p>Invité : Présentation de l'équipe de la bibliothèque de Rivière-des-Prairies. (À confirmer)</p>	

Cours 08 1 mars	<p>Design thinking en bibliothèque. Itération. Mandat et dossier des thématiques de projet.</p> <p>Remise du gabarit du TP3.</p> <p>Lecture préparatoire : IDEO. (2016). "Le guide méthodologique". <i>Design Thinking en bibliothèque</i>. Trad. par Nicolas Beudon. En ligne : http://lrf-blog.com/design/ Chapitre 3. Pp. 79 - 100.</p> <p>Consulter :</p> <p>MIT Libraries. The future of Libraries : https://future-of-libraries.mit.edu/</p> <p>Massachusetts Institute of Technology. (2017). Institute-wide Task Force on the Future of Libraries—Preliminary Report : https://future-of-libraries.mit.edu/sites/default/files/FutureLibraries-PrelimReport-Final.pdf</p> <p>Massachusetts Institute of Technology. (2017). Institute-wide Task Force on the Future of Libraries—Preliminary Report. Sommaire exécutif : https://future-of-libraries.mit.edu/sites/default/files/FutureLibraries-PrelimReport-ExecSumm-Final.pdf</p> <p>Invités : Présentations de Philippe Gauthier et Christophe Abrassart, professeurs à la Faculté d'aménagement, Groupe Design & Société. Les bibliothèques de l'Université de Montréal.</p>	Remise du TP2
Semaine de lecture 5 au 9 mars		
Cours 09 15 mars	<p>Atelier de conduite de projet en classe. Base de connaissances. Le problème.</p> <p>Lectures préparatoires : IDEO. (2016). " Le guide méthodologique". <i>Design Thinking en bibliothèque</i>. Trad. par Nicolas Beudon. En ligne : http://lrf-blog.com/design/ Chapitre 4. Pp. 101-117.</p> <p>Consulter : Agency for Culture and Palaces. (2015). <i>Model Programme for Public Libraries</i>. Section "Cross-cutting structural considerations". https://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/cross-cutting-structural-considerations/#c123029</p>	
Cours 10 22 mars	<p>Atelier de conduite de projet en classe. La recherche et la concrétisation des idées.</p> <p>Lecture préparatoire : La 27e région. (2013), <i>Résidence n°12. Les nouveaux usages de la médiathèque. Penser les médiathèques de demain – Immersion créative à Lezoux en Auvergne</i>. Collection Territoires en résidences. Paris, La 27e Région. En ligne : https://territoiresenresidences.wordpress.com/category/residences/residence-a-lezouxles-nouveaux-usages-de-la-mediathèque/</p> <p>Consulter : Le site de la 27e région : http://www.la27eregion.fr/</p>	
Cours 11 29 mars	<p>Atelier de conduite de projet en classe. Le prototype. Préparation à l'atelier de codesign. (Vérification des propositions/scénarios non évaluée).</p> <p>Lecture préparatoire : Biblioremix, le projet : https://biblioremix.wordpress.com/le-projet/</p>	
Cours 12 Semaine du 2 avril	<p>Atelier de codesign. Une demi-journée sera consacrée à cette activité avec des membres du personnel des bibliothèques d'UdeM au cours de la semaine du 4 avril. (Pas de cours en plus le jeudi matin, l'atelier vaut pour la période de cours).</p>	Présentation des prototypes par les équipes lors du codesign.

Cours 13 12 avril	Atelier de conduite de projet en classe. Debriefage : approfondissement et enrichissement des propositions. Finalisation du projet : L'écriture d'un rapport. Consulter les rapports suivants : Ville de Montréal (2014). Bibliothèque de Villeray. Rapport de co-design : http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/biblio_fr/media/documents/codesign_villeray_2014.pdf Ville de Montréal (2016). Centre Peter McGill. Rapport de co-design : http://bibliomontreal.com/doc/codesign_Peter-McGill_2015.pdf Ville de Montréal (2016). Rapports d'intervention, Activités de codesign du projet inter-arrondissement de lieu mixte, espace culturel, communautaire et bibliothèque : http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/biblio_fr/media/documents/codesign_ahuntsic_montreal-nord_2016.pdf	
20 avril	Remise du rapport de codesign et de la présentation (TP3).	Remise du TP3

ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

TP1 : Vidéo d'une durée de 2-4 minutes sur la bibliothèque du 21e siècle. L'objectif est de préparer une narration sur la bibliothèque du 21e siècle pour des personnes (citoyens, dirigeants, nouveaux arrivants) qui n'en auraient pas entendu parler. Pour vous aider à produire un matériel narratif qui soit pédagogique et promotionnel à la fois, réalisez un entretien avec une personne. Livrables : Rapport de 2 pages : 1 page (350 mots) sur le contenu de votre vidéo et 1 page (350 mots) pour décrire votre méthode de travail à la façon d'un carnet de terrain. La capsule vidéo fait aussi partie de la remise du travail. (20 % travail et vidéo de l'équipe)(équipe de 3-4 personnes). À remettre le 8 février.

TP2 : UX en bibliothèque. Travail en deux parties. Pour la partie 1, choisissez un des chapitres de *Utile, utilisable, désirable* et faites une évaluation de services et du CUTI d'une bibliothèque publique, collégiale ou universitaire, proposez ensuite une approche pour l'améliorer (2 pages). Pour la seconde partie, faites une évaluation de la présence en ligne de cette bibliothèque (2 pages). (30% de la note finale)(équipe de 3-4). À remettre le 1er mars.

TP3 : Travail écrit et présentation orale sur un projet de design thinking en bibliothèque qui portera sur les bibliothèques de l'Université de Montréal. Le travail écrit prendra la forme d'un rapport de 10 pages (plus les annexes) dont le gabarit sera remis le 1er mars. (50% de la note finale)(équipe de 5 personnes). La présentation orale aura dans le cadre de l'atelier de codesign (Semaine du 2 avril). Date de remise du travail écrit (rapport) par courriel en format word ou odt et du support de la présentation le 20 avril.

POLITIQUES, RÈGLEMENTS ET DIRECTIVES

Les politiques, règlements et directives énoncés dans le Guide de l'étudiant 2016-2017 s'appliquent.

Code d'honneur de l'EBSI. Il est attendu que tous les étudiants inscrits au cours respectent le code d'honneur de l'EBSI.

Plagiat. En cas de plagiat ou de fraude, la procédure indiquée dans le règlement sera appliquée. www.integrite.umontreal.ca

Retard. En cas de retard dans la remise d'un travail, les pénalités prévues dans le règlement pédagogique de l'EBSI seront appliquées : La 1ère semaine du calendrier : 5 % de la note du travail sont retranchés par jour de retard, jusqu'à concurrence de 35 %. 8e jour du calendrier : note F (échec).

Qualité du français. L'Université de Montréal reconnaît la qualité du français comme un critère d'évaluation des travaux et des examens. Les professeurs en tiennent donc compte dans l'évaluation des travaux et des examens, et peuvent enlever jusqu'à 10 % de la note globale.

Présentation des travaux. Le format de présentation de tous les travaux doit se faire selon le format ebsi-econoecolo (Times New Roman, 10 pts) développé à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal. L'utilisation du style APA est exigée pour les bibliographies, les listes de références et les sources consultées. Pour plus de renseignements sur le style APA, voir <http://guides.bib.umontreal.ca/disciplines/20-Citer-selon-les-normes-de-l-APA>

Notation. La notation des travaux se fait en pourcentage. À la fin du cours, la note globale obtenue est convertie au système littéral de l'Université de Montréal.

BIBLIOGRAPHIE

Abrassart, C., Gauthier, P., Proulx, S., Martel, Marie D. (2015). "Le design social : une sociologie des associations par le design ? Le cas de deux démarches de codesign dans des projets de rénovation des bibliothèques de la Ville de Montréal". *Lien social et Politiques*, 73 (1), 117-138. Doi : 10.7202/1030954ar

Accart, Jean-Philippe. (2008). *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris: Éditions du Cercle de la librairie.

Agency for Culture and Palaces. (2015). *Model Programme for Public Libraries*. <http://modelprogrammer.slks.dk/en/>

Alonzo, Valérie, and Pierre-Yves Renard. 2012. *Évaluer la bibliothèque*. Paris: Éditions du Cercle de la librairie.

Asher, A. et Miller, S. (2016), *Comment faire de l'anthropologie en bibliothèque*, traduction de B. Caraco et N. Beudon, Paris, ADBU. En ligne : http://adbu.fr/competplug/uploads/2016/10/methodes_anthropologie_en_bibliotheques.pdf

BAnQ. (2011). *Une bibliothèque pour tous : Guide à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec*. <http://www.banq.qc.ca/dotAsset/3179815c-237f-4c17-a4df-6e95a4aa4046.pdf>

BAnQ. (2015). *Plan d'action de développement durable 2015-2020*. En ligne : http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/acces_a_linfo/plan_developpement_durable/orientations.html

BAnQ. *Services aux usagers*. En ligne : http://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/dossiers_thematiques/services_public/

Bats, R. (2015). *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib.

Beaudry, G. (2012). *Profession, bibliothécaire*. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

Beudon, N. (2017). Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation. *I2D – Information, données & documents*, volume 54,(1), 28-29. <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-28.htm>.

Beudon, N. (2017). Mener un projet avec le design thinking. *I2D – Information, données & documents*, volume 54,(1), 36-38. <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-36.htm>.

Beudon, N. (2016). Le Design Thinking - Une méthode, des outils, un état d'esprit. *Congrès ABF 2016*. [Presentation]. En ligne : <https://fr.slideshare.net/abfabf/congrs-abf-2016-le-design-thinking-une-mthode-des-outils-un-tat-desprit>.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2015). *Rapport – processus de co-création; Médialab BAnQ – Contexte et cadre théorique; Médialab BAnQ – Composantes du volet physique du Médialab*. En ligne : http://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/ressources/medialab

Bisbrouck, M.-F. (2014). *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*. Paris : Cercle de la Librairie.

Blin, F. (2013). *Les bibliothèques en Europe : organisation, projets, perspectives*. Paris : Cercle de la librairie.

Brown, Tim. (2009). "Tim Brown urge les designers à penser grand Conférence". Traduit par Fabienne Der Hagopian.

TEDglobal 2009. En ligne : https://www.ted.com/talks/tim_brown_urges_designers_to_think_big?language=fr

Bryson, John M. (2011). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement : 4th ed.* San Francisco: Jossey-Bass.

Carr, Mary M. (2013). *The Green Library Planner: What Every Librarian Needs to Know Before Starting to Build or Renovate.* Scarecrow Press.

Communauté. (2016) Rapport synthèse : Documentation des usages et processus d'implantation de Fab Lab, de Médialab et de makerspace, dans les institutions culturelles québécoises. En ligne : <https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Numerique/Communautaire-rapportsynthese-20-10-16.pdf>

Corbo, (dir.). (2017). *Bibliothèque québécoises remarquables.* Del Busso.

Cooke, Nicole, A. (2016). *Information Services to Diverse Populations : Developing Culturally Competent Library Professionals.* Libraries Unlimited.

Conseil des bibliothèques urbaines du Canada, CBUC. (2017), Vérification de l'inclusion sociale. En ligne : <http://siatoolkit.com/francais/>

Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. (?). *Guide des compétences en gestion : postes en milieu documentaire : Préparons la relève.* En ligne : [!https://cbpq.qc.ca/sites/cbpq.qc.ca/files/fichiers/corporation/guide_competece_gestion_cbpq_03.pdf](https://cbpq.qc.ca/sites/cbpq.qc.ca/files/fichiers/corporation/guide_competece_gestion_cbpq_03.pdf)

Crawford, W. (2013). *Successful social networking in public libraries.* Chicago: ALA Editions.

Desrichard, Y. (2014). *Administration et bibliothèques.* Paris : Cercle de la Librairie.

Downey, A. (2016), *Critical Information Literacy: Foundations, Inspiration, and Ideas,* Library Juice Press.

Dugan, Robert E., Peter Herson, and Danuta A. Nitecki. 2009. *Viewing Library Metrics from Different Perspectives: Inputs, Outputs, and Outcomes.* Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited.

Dujol, Lionel, (dir.), (2017). *Communs du savoir et bibliothèques.* Éditions du cercle de la librairie. Pp. 34-38 et 160-183.

Dujol, Lionel et Silvère Mercier. (2017). *Médiation numérique des savoirs. Des enjeux aux dispositifs.* Asted.

Evans, Christophe. (2011). *Mener l'enquête : Guide des études de publics en bibliothèque.* Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB.

Ferland, Benoit. 2008. *Élaboration de politiques en milieux documentaires.* Montréal: ASTED.

Guertin, P. & Poirier-Rouillard, V. (2017). Les bibliothèques et le développement durable : Un lien de plus en plus fort. *Documentation et bibliothèques*, 63(3), 5–17. doi:10.7202/1041018ar

Gobeil, L. (2011). *Bibliothèque d'aujourd'hui : lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec.* Montréal : Éditions ASTED. En ligne : http://www.asted.org/home.php?sid=catalogue&pid=product_book&stid=3045

Goetz, J. et als. (2017). Five Things You Should Read About Critical Librarianship. *ACRL Instruction Section Research & Scholarship Committee.* http://acrl.ala.org/IS/wp-content/uploads/20170602_research_5Things.pdf

Guibourgé, D. (2016), "Les Bibliothèques de Montréal : lieux inclusifs et vecteurs d'inclusion sociale" (PDF), présentation du Congrès des professionnels et des professionnelles de l'information. En ligne : http://congrescpi.com/wp-content/uploads/2016/11/CPI2016-38_les-biblio-montreal-lieux-inclusifs.pdf Consulté le 20 août 2017.

Hauke, Petra. (2015). *How to become / How to identify a Green Library ? Standards for Certification.* IFLA WLIC 2015. En ligne : <http://library.ifla.org/1237/1/095-hauke-en.pdf>

Hecquard, F. (2014). *Manager une équipe en bibliothèque.* Paris : Éditions du Cercle de la librairie.

IDEO. (2012), *Design for social change.* En ligne : <https://www.ideo.com/work/design-for-social-impactworkbook-and-toolkit>

- IDEO. (2016). *Design Thinking en bibliothèque*. Trad. par Nicolas Beudon. En ligne : <http://lrf-blog.com/design/>
- IFLA [International Federation of Library Associations and institutions]. (2007). *Library building guidelines: developments and reflections*. München: K.G. Saur.
- IFLA. *Libraries, Development and the United Nations 2030 Agenda*. En ligne : <https://www.ifla.org/libraries-development>
- IFLA. (18 août 2017). *IFLA Statement on Digital Literacy*. En ligne : https://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/ifla_digital_literacy_statement.pdf
- Jacquet, A., dir. (2017), *Bibliothèques troisième lieu*, 2e édition, Collection Médiathème, Paris, ABF.
- Jacquinet, M.-C. (2011). *Créer des services innovants. Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib.
- Jeantroux, Isabelle. (2017). « De la suite dans les idées ou le design thinking en bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2017, n° 11, p. -. Disponible en ligne : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/de-la-suite-dans-les-idees-ou-le-design-thinking-en-bibliotheque_67425. ISSN 1292-8399.
- Koskinen, I., et als. (2003), *Empathic Design, User Experience in Product Design*. Finlande.
- Koontz, C. & Mon, L. 2014. *Marketing and Social Media: a Guide for Libraries, Archives and Museums*.
- Knight Foundation. (Mars 2017). *Developing Clarity : Innovating in Library Systems*. Final Report. En ligne : https://kf-site-production.s3.amazonaws.com/publications/pdfs/000/000/233/original/Knight_UL_Innovation_Report_final.pdf
- La 27e région. (2013), *Résidence n°12. Les nouveaux usages de la médiathèque. Penser les médiathèques de demain – Immersion créative à Lezoux en Auvergne*. Collection Territoires en résidences. Paris, La 27e Région. En ligne : <https://territoiresenresidences.wordpress.com/category/residences/residence-a-lezouxles-nouveaux-usages-de-la-mediathèque/>
- Lankes, R. D. (2011). *The Atlas of New Librarianship*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Lankes, R. D. (2016). *The New Librarianship Field Guide*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Lankes, David, R. (2014). *Expect More : Demanding Better Libraries For Today's Complex World*. CreateSpace. En ligne : <https://davidlankes.org/wp-content/uploads/2014/01/ExpectMoreOpen.pdf>
- Le Crosnier, H. (2014). Les communs de la connaissance : De quoi parlons-nous, *Bibliothèque(s), Revue de l'Association des bibliothécaires de France*, 76, 8-14. En ligne : <http://abf.asso.fr/boutique/bibliotheques/2-bibliotheques76.html>
- Lear, B. W. (2013). *Adult programs in the library*. Chicago: ALA Editions.
- Ledoux, É. (2006). *La bibliothèque, un lieu de travail: guide pratique en ergonomie pour concevoir les espaces*. Montréal : APSAM.
- Leroux, Éric et al. (2009). Chapitre 1 : Professions et institutions. Dans *Introduction aux sciences de l'information*, sous la dir. de Jean-Michel Salaün et Clément Arsenault, 15-52. Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- Madziak, Anne-Marie. (2011). *Créer l'avenir dont vous rêvez pour votre bibliothèque : Planifiez fait toute la différence ! Guide pour le développement des bibliothèques no 3*. Services des bibliothèques de l'Ontario Sud. En ligne : https://www.sols.org/files/docs/develop/publications/librarydevelopmentguides/guide3_crerlavenir_fv2007_rev_mars2011.pdf

- Macdonald, C. G. (2014). *Putting the User First : 30 Strategies for Transforming Library Services*. ACRL.
- Martel, D. M. (2017a), Le design du « care » en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale. *I2D – Information, données & documents*, volume 54,(1), 52-54.
- Marquez, Joe J. et Annie Downey. (2016). *Library Service Design : : A LITA Guide to Holistic Assessment, Insight, and Improvement (LITA Guides)*. Lanham (Maryland) : Rowman & Littlefield.
- Matthews, Joseph R. 2013. *Research-Based Planning for Public Libraries: Increasing Relevance in the Digital Age*. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Maurel, L. et T. Fourneux. (2015). *Biens communs et bibliothèques*, [Présentation Slideshare]. En ligne : <http://www.slideshare.net/Biblioveilleur/biens-communs-et-bibliothque>
- Muller, J., et Muller, J.-L. (2001). *Le management du personnel en bibliothèques*. Paris : Cercle de la Librairie.
- McShane, S. L. et Benabou C. (2008). *Comportement organisationnel : Comportements humains et organisation dans un environnement complexe*. Montréal : Chenelière McGraw-Hill.
- Melançon, P-Y. (2009). *La politique municipale pour tous : un guide incontournable pour les citoyens et les élus*. Longueuil : Groupéditions.
- Nelson, Sandra S. 2009. *Implementing for Results : Your Strategic Plan in Action*. Chicago, IL: American Library Association.
- Numéro thématique double. (2014) Bibliothèques et architecture. *Documentation et bibliothèques*. 60 (2-3)
- Pagnot, B. (2015). Mais en quoi les biens communs concernent-ils les bibliothèques ?, *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. En ligne : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/mais-en-quoi-les-biens-communs-concernent-ils-les-bibliotheques_65490
- Pateman, J., Williment, K. (2017), *Developing Community-Led Public Libraries*. London, Routledge.
- Pérales, C. (2015). *Conduire le changement en bibliothèque : Vers des organisations apprenantes*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib.
- Peet, Lisa. (2016). "The Future of Futures" dans le numéro spécial, "Designing the Future". *Library Journal*. En ligne : <http://lj.libraryjournal.com/2016/09/future-of-libraries/the-future-of-futures-designing-the-future/#>
- Perrin, G. (2014). *Ouvrir plus, ouvrir mieux : un défi pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib.
- Petit, C., et Bonnefoy, F. (2012). *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions : 1992-2012*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib.
- PLA. *Project Outcome*. En ligne : <https://www.projectoutcome.org/>
- Plante, J. (2013). *Architecture de la connaissance au Québec*. Québec : Les Publications du Québec.
- Potter, Ted.(2012). *The library marketing toolkit*. Facet publishing.
- Priestner, Andy et Borg, Matt. (2016). *User Experience in Libraries. Applying Ethnography and Human-Centred Design*. Routledge.
- Réhayen, G-P. (2008). *Supervision et direction des ressources humaines*. Boucherville : Gaëtan Morin.
- Toutou, Cécile, (dir.). (2016). *Évaluer la bibliothèque par des mesures d'impacts*. Presses de l'enssib. Pp.1-6.

Sanoff, H. (2007), Participatory Design, *Design Studies*, Volume 28, Issue 3, Pages 213-340.

Scherer, Jeffrey. (2014). "Green libraries promoting sustainable communities". *IFLA WLIC 2014*. Lyon - Libraries, Citizens, Societies: Confluence for Knowledge. En ligne : <http://library.ifla.org/939/>

Schmidt, Aaron et Etches, Amanda. (2016). *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. Trad. de Nathalie Clot. Villeurbanne : Presses de l'enssib, – 1 vol. (258 p.), La Numérique ; ISSN 2492-9735. ISBN pdf 978-2-37546-004-7. Gratuit ISBN epub 978-2-37546-005-4. Gratuit : http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf

Schnell, A., (2016). "Les recommandations de la Commission de vérité et réconciliation, quel rôle pour les bibliothèques des sciences de l'éducation". (PDF) Présentation au Congrès des professionnels et des professionnelles de l'information. En ligne : http://congrescpi.com/wp-content/uploads/2016/11/CPI2016-19_recommandations-CVR-role-biblio-education.pdf

Schöpfel, J. (2016). Développement durable : des services d'information responsables. *I2D – Information, données & documents*, volume 53,(1), 28-29. En ligne : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2016-1-page-28.htm>.

Schöpfel, Joachim et Chérifa Boukacem-Zeghmouri. (2014). *Vers la bibliothèque globale. L'Agenda 21 dans les bibliothèques*. France. Electre-Ed. du Cercle de la Librairie.

Servet, Mathilde. (2010). *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude. ENSSIB.

Servet, Mathilde. (2010). « Les bibliothèques troisième lieu ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, p. 57-63. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>>. ISSN 1292-8399.

Simon, M. (2015). Fab Lab en bibliothèque : un nouveau pas vers la refondation du rapport à l'utilisateur ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 6, 138-151. En ligne : http://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/fab-lab-en-bibliotheque_66269

(2016). A Special Section of the Designing the Future Issue. *Library Journal*. https://s3.amazonaws.com/WebVault/LJ/LJ_DesigningTheFuture_TrendWatch.pdf

Steen, M., Manschot, M., & De Koning, N. (2011), Benefits of co-design in service design projects. *International Journal of Design*, 5(2), 53-60.

Vidal, J.-M. (2012). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : Communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib.

Vial, S., (2015), *Le Design*, Collection Que sais-je, PUF.

Ville de Montréal. Services conseil et co-design [Rapports de co-design pour les projets de nouvelles bibliothèques]. En ligne : http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276.118637577&_dad=portal&_schema=PORTAL

Willingham, T et J. De Boer. (2015). *Makerspaces in Libraries*. Lanham, Maryland :Rowman & Littlefield.

Working Together. (2008a), *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté. Engager. Collaborer. Participer*. En ligne : <http://www.librariesincommunities.ca/resources/Trousse-doutils-FRFinale.pdf>